

УДК 332.7

ББК 65.2 (03)

СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

*Калимуллина Эльза Рамисовна
канд. соц. наук, доцент,
Башкирский государственный университет, г. Уфа
E-mail: KalimullinaER@mail.ru*

MODERN PROBLEMS OF DEVELOPMENT OF BUSINESS ACTIVITY IN THE TSHERE OF SOCIAL SERVICE

Kalimullina Elza Ramisovna, Bashkir State University, Ufa

АННОТАЦИЯ

В статье предпринимается попытка анализа существующих проблемы, препятствующие развитию предпринимательской деятельности в сфере социальных услуг. В частности нами выделены проблемы управления качеством в сфере социального обслуживания.

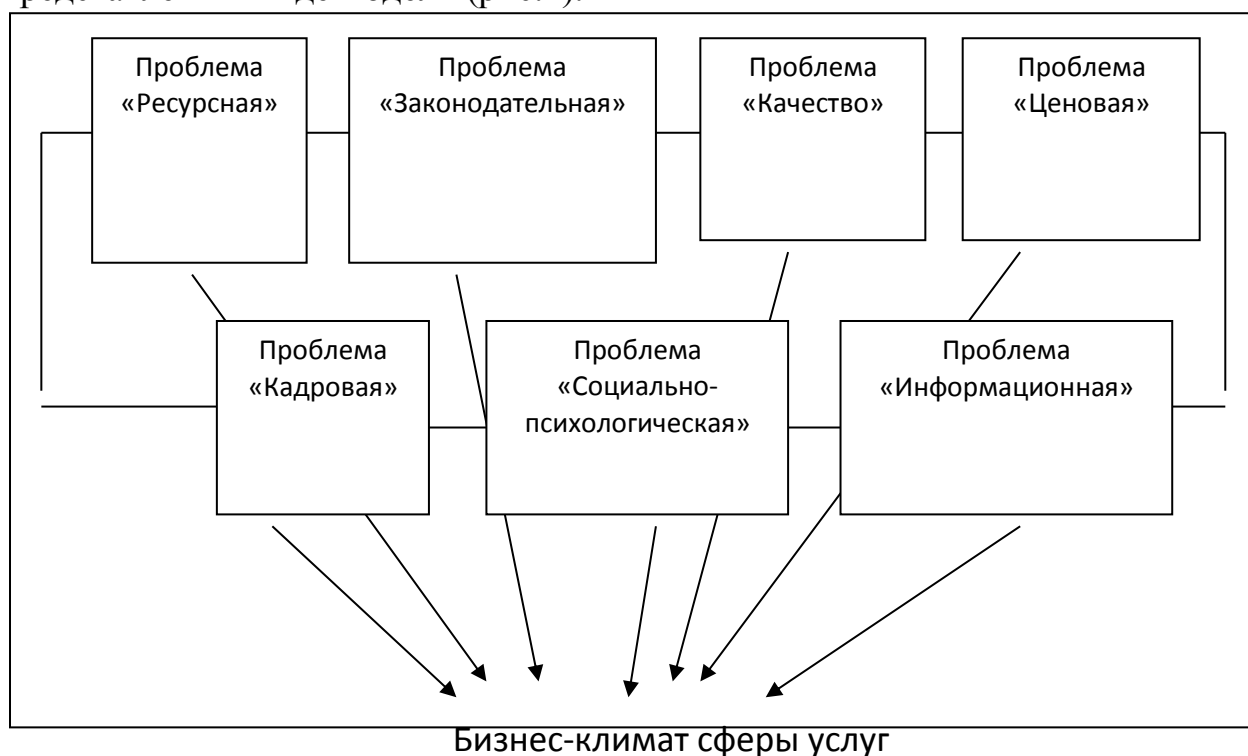
ABSTRACT

The paper attempts to analyze the existing problems hindering the development of entrepreneurship in the field of social services. In particular, we have identified the problem of quality management in the field of social services.

Ключевые слова: предпринимательство, социальная услуга, управление качеством, социальное обслуживание, сфера услуг

Keywords: entrepreneurship, social services, quality management, social services, services

В последние годы предприятиям сферы услуг уделяется большее внимание. Одной из сложных задач, стоящих перед государством, остается решение проблем развития предпринимательской деятельности в сфере услуг, препятствующих реализации больших потенциальных возможностей предпринимательской деятельности в этой сфере. Ученые-экономисты, исследователи, специалисты, правительство страны и региона активно обсуждают вопросы поддержки субъектов предпринимательства в сфере услуг путем принятия законодательных и нормативных правовых актов в целях улучшения условий в этой сфере, разрабатываются и внедряются программы по развитию предпринимательской деятельности. Однако, все еще есть проблемы, сдерживающие развития предпринимательской деятельности в сфере услуг. Авторами основные проблемы сгруппированы и представлены в виде модели (рис.1).



**Рисунок 1. Модель группировки проблем, препятствующих
развитию предпринимательской деятельности в сфере услуг**

Рассмотрим каждую группу.

- Недостаточная ресурсная база формируется из-за недостаточного доступа субъектов предпринимательства сферы услуг к информации о наличии ресурсов. К ресурсам субъектов предпринимательства относим финансово-кредитные, инвестиционные, имущественные ресурсы. Ограниченность доступа к этим ресурсам выражается: недостаточностью начального капитала, трудностью в получении кредитных ресурсов, поскольку отсутствует залоговое обеспечение, кредитные истории субъектов предпринимательства, государственных (муниципальных) гарантий по обязательствам; недостаточностью инвестиционной поддержки; высокой платой за аренду производственных и офисных помещений, и сложностью с их получением; нехватка производственных площадей соответствующих санитарным нормам и правилам размещения предприятий, оборудования. Эта проблема возникает в основном у субъектов малого и среднего бизнеса на первоначальном этапе или в первые три года деятельности для расширения своей деятельности и укрепления позиций на рынке.
- Неразвитость законодательной базы – это одна из серьезных проблем, которая выражается в отсутствии единой законодательной основы по развитию и поддержке предпринимательской деятельности в сфере услуг. Мы не отрицаем факт существования нормативных и правовых документов, регулирующих предпринимательскую деятельность в стране и регионах. Тем не менее, имеющиеся нормативно-правовые документы не совершенны и в настоящий

момент не способны решить существующие проблемы. Прежде всего, это отсутствие гибкости и несовершенство налогового законодательства в связи с отсутствием реально действующих налоговых льгот для предприятий сферы услуг. Поэтому совершенствование нормативного правового обеспечения является одним из условий развития предпринимательств в сфере услуг, и которое должно осуществляться и на федеральном и на региональном уровнях.

Законодательные документы должны создавать благоприятные условия и обеспечивать безопасность ведения бизнеса, поддерживать благоприятную конкурентную среду, оказывать информационную, консультационную услуги, оказывать финансовую помощь и предоставлять налоговые льготы. К данной группе, авторы так же относят проблему административных барьеров, в том числе со стороны контролирующих и надзорных органов, порождающие недоверие к органам власти со стороны предпринимательских структур. Действующие системы контроля и надзора должны способствовать развитию бизнеса, мотивировать и давать рекомендации по устранению нарушений либо минимизации их влияния на качество обслуживания потребителей.

- Проблема управления качеством услуг. Качество предоставляемых услуг и уровень обслуживания в сфере услуг незначительный. Из-за неразвитости рыночных отношений и конкуренции не востребованность определенных видов услуг. Прямая взаимосвязь услуг с высоким качеством и ценой: чем выше качество услуг, тем выше цена на нее, и наоборот. Качество это, прежде всего степень соответствия системы требованиям и ожидания, которое, безусловно, должно соблюдаться вне зависимости от цены.
- Проблема ценовой политики. В стране (регионе) есть ценовые барьеры в получении услуг гражданам со средним и низким уровнем дохода. Взаимосвязь цены и качества услуг рассмотрено пунктом выше.

- Недоступность информационных ресурсов. XXI век – это век информатизации, однако в нашем обществе не в полной мере реализуются принципы открытости и гласности информации для предприятий сферы услуг, нет единой базы («единого окна») информационных ресурсов, а также отсутствует своевременность предоставления и получения информации.
- Проблема кадрового обеспечения (отсутствие квалифицированных, компетентных кадров). При организации бизнеса предпринимателям не хватает опыта, возникают проблемы с организацией производства и правильным распределением собственных ресурсов. Для того чтобы стать предпринимателем необходимо обладать определенными знаниями юридического и экономического характера, которые можно получить имея только доступное и качественное образование в стране, программы курсы по повышению квалификации и переквалификации. Все больше нарастает потребность в квалифицированных кадрах, особенно профессий рабочих; вследствие некомпетентности кадров происходит не использование современных технологий (техники); не умение эффективно использовать человеческие ресурсы (потенциал). Также проблемой организации деятельности предприятий сферы услуг является организация труда и оплаты персонала. Поскольку труд работников предприятий сферы услуг имеет свои особенности: повышенное нервно-эмоциональное напряжение труда, так как происходит постоянный контакт с клиентами; совмещение различных видов деятельности; различная степень интенсивности труда в зависимости от временного периода.
- Социально-психологические проблемы. Сфера услуг является единственной отраслью экономики, предоставляющая реальные возможности для социально незащищенной категории населения, такие как трудоустройство и получения комплекса

необходимых для нормальной жизнедеятельности услуг.

Предприятия в сфере услуг целью своей деятельности ставят не только извлечение прибыли, но и достижение социального эффекта. Условия развития предпринимательства в каждой стране (регионе) очень индивидуальны, поскольку в каждом обществе исторически сложилось уже свое видение и отношение к бизнесу.

Вышеперечисленные группы проблем образуют бизнес-климат в стране (регионе). Автором предлагается следующее определение понятию «бизнес-климат страны (региона)»: это совокупность условий и возможностей страны (региона), сформированных государством в определенный период времени и достаточных для создания и развития субъектов предпринимательства. Особо важное значение в предлагаемом нами определении имеет «определенный период времени», так как бизнес-климат явление непостоянное и через определенные промежутки времени он меняется. Изменению бизнес-климата способствуют различные факторы: политические, экономические, социальные, экологические и другие. Несомненно, все проблемы являются серьезными, но вместе с тем преодолимыми и правительством страны и региона ведутся активные работы по их искоренению.

Рассмотрим более детально проблему качества предоставляемых услуг, в том числе услуг в сфере социального обслуживания населения. Развитие сферы услуг, в том числе предприятий в сфере услуг, во многом зависит от качества услуг и поэтому российские предприятия все большее значение отдают вопросам повышения качества предоставляемых услуг. Каждый предприниматель понимает, что качество услуг имеет первостепенное значение и является самым эффективным средством удовлетворения потребностей потребителей. Высокое качество предоставляемых услуг способствует достижению устойчивого положения на рынке, повышению конкурентоспособности предприятия, обеспечению удовлетворенности потребителей и работников предприятия, а также снизить затраты (издержки), связанные с устранением ошибок при оказании услуг.

Международной организацией по стандартизации, ИСО (International Organization for Standardization, ISO) качество определено как совокупность свойств и характеристик продукта, которые придают ему способность

удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. «Качество услуги это совокупность свойств услуги, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением» – это определение качества услуги приведено в ГОСТ 154467-79. Международный стандарт ИСО 8402 «Качество. Словарь» под качеством подразумевается совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. Другими словами качество услуги это определенная совокупность свойств услуги, удовлетворяющая требуемые потребности получателя услуги; или это совокупность свойств, определяющих пригодность удовлетворять индивидуальные потребности конкретного потребителя. Мы говорим, что услуга является качественной, если оценка ее восприятия превосходит или совпадает с ожиданиями потребителя.

Далее рассмотрим качество предоставления услуг в сфере социального обслуживания. Такие услуги определены в Национальном стандарте РФ ГОСТ Р 52142-2003 (принят постановлением Госстандарта РФ от 24 ноября 2003 г. N 326-ст) «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг».

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации [1]. При этом социальное обслуживание, являясь подсистемой социальной сферы общества, оказывает существенное влияние на развитие личности, социальных групп и общества в целом. Критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является формирование у них социальной субъектности, а для социально активных слоев, желающих получать социальные услуги, повышение уровня социальной субъектности, т.е. улучшение качества жизнедеятельности.

Ориентация управления качеством социальных услуг на характер социальных потребностей с учетом их распределения во времени и пространстве служит объективной предпосылкой для формирования конкретных целей социальной деятельности в целом. Это является также основанием для разработки и

использования методов и средств при создании, изготовлении и использовании социальной продукции, услуг необходимого качества.

Основу определения количественных показателей качества социальных услуг, по мнению специалистов, изучающих данную проблему, составляет идея использования шкал:

- ожидание – эталонная с позиции потребителя оценка анализируемого параметра;
- восприятие – фактическая оценка параметра;
- важность – оценка его значимости [2].

Организация оценки качества социальных услуг должна заключаться в стимулировании развития механизмов саморегуляции и адаптации комплексной системы управления качеством социальных услуг к изменениям внутренней среды организаций, к рыночному спросу на социальные услуги, конъюнктура которого достаточно изменчива и слабо предсказуема. В данном случае следует исходить из того, что критерии, показатели и индикаторы качества, которые должны быть прозрачны и открыты, обеспечат целевую ориентацию учреждений социального сектора, стимулируют развитие адаптационной стратегии деятельности и маркетинговой стратегии управления системой в целом. Ключевыми показателями при оценке эффективности деятельности организаций социального сектора могут быть определены: способность к адаптации, ориентация на заказчика и (или) клиента, гибкость. При этом сам клиент должен иметь возможность участвовать в оценке качества социальных услуг и вносить предложения по их развитию и улучшению.

В основе разработки моделей качества социальных услуг может быть использована трехуровневая модель системы менеджмента качества, которая помогала бы предприятиям социальной сферы достигать устойчивого развития, способствовала бы адаптации предприятия к изменениям, формированию знаний (компетентности персонала и всей организации, упреждающему накоплению знаний, развитию культуры восприятия быстрых изменений) и предусматривать применение инновационного подхода [3]. Следовательно, основным направлением деятельности по формированию и развитию системы управления качеством оказываемых социальных услуг является создание системы менеджмента качества,

что предполагает разработку критериев и методологии оценки качества социальных услуг, укрепление положения учреждений посредством достижения таких целей, как расширение возможностей потребителей социальных услуг по их приобретению; содействие достижению и непрерывному повышению уровня качества социальных услуг; совершенствование системы управления учреждениями социальной сферы; снижение непроизводительных затрат и потерь, вызванных несовершенной организацией процесса оказания социальных услуг; содействие профессиональному росту работников, занятых в социальном секторе; повышение престижа учреждений социального обслуживания в регионе и за его пределами.

В соответствии с Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг» в процессе проверки системы качества учреждений необходимы: контроль соответствия системы качества требованиям стандарта и документации на нее; анализ и оценка состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей; анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов; выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества [1].

При контроле и оценке качества услуг учреждение также должно обеспечивать самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля, обеспечивать приоритет клиентов в оценке качества услуг и практиковать в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов. Организация проверки качества проводится в целях оценки эффективности системы менеджмента качества; выявления несоответствий в системе менеджмента качества, в процедурах, в самом процессе; определения причин выявленных несоответствий; проверки и оценки эффективности корректирующих мероприятий. Проверки могут быть плановые (определяется периодичность – один раз в три года, ежегодно, ежеквартально) и внеплановые (при возникновении чрезвычайной ситуации, для изучения определенного направления работы).

Для оценки качества социальных услуг возможно использование четырех методов оценки качества оказываемых социальных услуг, в том числе: анализ документации, социальное картографирование, выборочные опросы местных жителей и экспертные опросы. При проведении работы по оценке качества социальных услуг также необходимо учитывать частоту обращения клиента в социальную службу; уровень предлагаемых социальных гарантий при обращении; объем социальных услуг, долю оказанных социальных услуг в общем объеме необходимых услуг, в том числе на платной основе; среднюю продолжительность решения проблемной ситуации (оказания услуги) и переходом человека к нормальной жизнедеятельности.

Таким образом, автор попыталась проанализировать существующие проблемы, препятствующие развитию предпринимательской деятельности в сфере социальных услуг. Мы сгруппировали проблемы, и представили их комплексно, отразили их взаимосвязи, которые влияют в совокупности на бизнес-климат сферы услуг. В частности нами выделены проблемы управления качеством услуг в сфере социального обслуживания. Поэтому современные проблемы развития предпринимательской деятельности в сфере услуг всё также остаются актуальными и важными.

Список литературы:

1. ГОСТ Р 52496-2005. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг.- М., 2006.
2. Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации: Федеральный закон от 10.12.1995 г. № 195-ФЗ // Российская газета 1995. 24 декабря.
3. Романенко А.В. Совершенствование системы управления качеством социальных услуг // Отечественный журнал социальной работы. 2013. № 3.